คู่มือการใช้งานระบบ

ศูนย์ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา (ศนค.)

สำหรับบุคลากร / ครู ผู้ยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือ

จัดทำเพื่อใช้ประกอบการใช้งานระบบบริหารจัดการข้อมูลหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา

(Version 1.0)

สารบัญ

1. เกี่ยวกับระบบ
2. การเข้าสู่ระบบ
3. หน้าข้อมูลผู้ใช้งาน (หน้าหลัก)
4. ข้อมูลสถานะทางการเงิน
5. ข้อมูลหนี้สินของคุณ
6. การยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือ (7 ขั้นตอน)
7. คำร้องของฉัน
8. ติดตามสถานะคำร้อง
9. เอกสารที่ต้องส่ง
10. การแจ้งเตือน (กระดิ่ง)
11. คำถามที่พบบ่อย และช่องทางติดต่อ

1. เกี่ยวกับระบบ

ระบบศูนย์ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา (ศนค.) เป็นระบบสำหรับให้บุคลากรและครูสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลหนี้สินของตนเอง รวมถึงยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านหนี้สิน และติดตามความคืบหน้าของคำร้องได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์

เมนูหลักที่ท่านจะใช้งานบ่อย มีดังนี้

- ข้อมูลผู้ใช้งาน — ดูและจัดการข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการทำงาน ข้อมูลทางการเงิน และเอกสารของท่าน
- ข้อมูลสถานะทางการเงิน — ดูภาพรวมรายได้ รายจ่าย และระดับความเสี่ยงทางการเงิน (DTI)
- ข้อมูลหนี้สินของคุณ — ดูและจัดการรายการหนี้สินทั้งหมด
- ยื่นคำร้องใหม่ — ยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือด้านหนี้สิน
- คำร้องของฉัน / ติดตามสถานะคำร้อง — ดูรายการคำร้องที่เคยยื่น และติดตามความคืบหน้า
- เอกสารที่ต้องส่ง — ตรวจสอบและอัปโหลดเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการยื่นคำร้อง

2. การเข้าสู่ระบบ

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์ แล้วไปที่หน้าเข้าสู่ระบบของ ศนค.
2. กรอก "ชื่อผู้ใช้งาน" — ใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก
3. กรอก "รหัสผ่าน" — ใช้เบอร์โทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนไว้ในระบบ (หากเข้าสู่ระบบครั้งแรก ระบบจะดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคลากรกลาง (HRMS) มาซิงค์เข้าระบบให้อัตโนมัติ อาจใช้เวลาสักครู่)
4. หากต้องการให้ระบบจดจำการเข้าสู่ระบบในครั้งถัดไป ให้ทำเครื่องหมายที่ช่อง "จำการเข้าสู่ระบบ (Remember Me)"
5. กดปุ่ม "เข้าสู่ระบบ"

หมายเหตุ: ลิงก์ *"ลืมรหัสผ่าน ?"* และปุ่ม *"เข้าสู่ระบบด้วย OTP"* ยังอยู่ระหว่างการพัฒนา ขณะนี้ยังไม่สามารถใช้งานได้ หากลืมรหัสผ่านหรือเข้าสู่ระบบไม่ได้ กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือ *(Call Center)*

3. หน้าข้อมูลผู้ใช้งาน (หน้าหลัก)

หลังจากเข้าสู่ระบบสำเร็จ ท่านจะเข้าสู่หน้า "ข้อมูลผู้ใช้งาน" ซึ่งเป็นหน้าหลักของระบบ ประกอบด้วยเมนูด้านซ้าย และแท็บข้อมูล 5 แท็บ ดังนี้

แท็บที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

แสดงข้อมูลส่วนตัวที่ดึงมาจากฐานข้อมูลบุคลากรกลางโดยอัตโนมัติ ได้แก่

- ชื่อ-นามสกุล
- เลขประจำตัวประชาชน
- วันเดือนปีเกิด
- เพศ
- เบอร์โทรศัพท์
- อีเมล
- ที่อยู่ที่ติดต่อได้จริง
- ที่อยู่ตามบัตรประชาชน

> หมายเหตุ: ข้อมูลใดที่ยังไม่มีในระบบจะแสดงเป็นตัวหนังสือสีเทาจางๆ ว่า "ไม่มีข้อมูล"

แท็บที่ 2: ข้อมูลการทำงาน

- ตำแหน่ง
- วิทยฐานะ
- โรงเรียน
- สังกัด
- วันบรรจุ
- อายุราชการ
- สถานะการปฏิบัติงาน

แท็บที่ 3: ข้อมูลทางการเงิน

แสดงข้อมูลเงินเดือนและรายการหักล่าสุด ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้นำเข้าข้อมูล ท่านไม่สามารถแก้ไขตัวเลขได้เอง หากพบว่าข้อมูลไม่ถูกต้อง กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ ในแท็บนี้ท่านสามารถ:

- อัปโหลดสลิปเงินเดือน
- ยืนยันข้อมูลเงินเดือน
- เปลี่ยนรหัสผ่านบัญชีของท่าน

แท็บที่ 4: เอกสารของฉัน

อัปโหลดและจัดการเอกสารส่วนตัวของท่าน โดยเลือกประเภทเอกสาร (สำเนาบัตรประชาชน / หนังสือรับรองเงินเดือน / สลิปเงินเดือน / สำเนาทะเบียนบ้าน / เอกสารทางการเงินอื่นๆ / เอกสารอื่นๆ) แล้วอัปโหลดไฟล์ ดูรายการเอกสารที่เคย อัปโหลดไว้ทั้งหมด พร้อมดาวน์โหลดหรือลบได้

แท็บที่ 5: ประวัติการอัปเดต

แสดงประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ ของท่านในระบบ เรียงตามลำดับเวลาล่าสุด

การ์ดสรุปด้านบน

ที่ด้านบนของหน้าจะแสดงตัวเลขสรุปสำคัญ 5 รายการ:

- รายได้สุทธิ/เดือน
- เงินเดือนคงเหลือ/เดือน
- ยอดหนี้รวม
- ภาระผ่อนชำระ/เดือน
- DTI ล่าสุด

4. ข้อมูลสถานะทางการเงิน

หน้านี้แสดงภาพรวมสถานะทางการเงินของท่านอย่างละเอียด แบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. การจัดกลุ่มสถานะทางการเงิน — แบ่งกลุ่มตามสัดส่วนเงินคงเหลือหลังหักรายจ่าย ได้แก่ กลุ่มสีเขียว (เงินคงเหลือมากกว่า 50%) กลุ่มสีเหลือง (30-50%) และกลุ่มสีแดง (น้อยกว่า 30%)
2. รายได้และรายการหักจากเงินเดือน — แสดงรายละเอียดรายได้ประจำและรายการหักทั้งหมด พร้อมยอดรายได้สุทธิ
3. ภาระหนี้สินและการผ่อนชำระ — กราฟวงกลมแสดงสัดส่วนหนี้ตามประเภทเจ้าหนี้
4. สถานะ DTI และความเสี่ยง — มาตรวัดความเสี่ยงทางการเงิน (Debt to Income) เทียบภาระผ่อนชำระต่อเดือนกับรายได้สุทธิ
5. สรุปรายละเอียดเงินคงเหลือ
6. แนวโน้มสถานะทางการเงิน — กราฟเส้นแสดงแนวโน้มย้อนหลัง (ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย 2 เดือนจึงจะแสดงกราฟได้)
7. เอกสารประกอบทางการเงิน — อัปโหลดเอกสารเพิ่มเติม เช่น สลิปเงินเดือน หนังสือรับรองเงินเดือน

เกณฑ์การประเมิน **DTI**

กดปุ่ม "ดูเกณฑ์การประเมิน" เพื่อดูเกณฑ์แบ่งระดับความเสี่ยง 3 ระดับ:

ช่วง **DTI**	**ระดับความเสี่ยง**
0% - 34.99%	ความเสี่ยงต่ำ
35% - 59.99%	ความเสี่ยงปานกลาง
60% ขึ้นไป	ความเสี่ยงสูง

5. ข้อมูลหนี้สินของคุณ

หน้านี้แสดงภาพรวมหนี้สินทั้งหมดของท่าน ได้แก่ จำนวนเจ้าหนี้ทั้งหมด ยอดหนี้รวม ค่างวดรวม/เดือน และ DTI (เทียบกับรายได้จริง) พร้อมกราฟวงกลมแสดงสัดส่วนหนี้ตามประเภทเจ้าหนี้ และตารางรายการเจ้าหนี้ทั้งหมด

การเพิ่มเจ้าหนี้ใหม่

กดปุ่ม "เพิ่มเจ้าหนี้" แล้วกรอกข้อมูลต่อไปนี้ (ช่องที่มีเครื่องหมาย * ต้องกรอกทุกช่อง):

- ชื่อเจ้าหนี้ *
- ประเภทหนี้
- เลขบัญชี/สัญญา
- วันที่ทำสัญญา
- ยอดหนี้คงเหลือ (บาท)
- ค่างวด/เดือน (บาท)
- ดอกเบี้ย (% ต่อปี)
- สถานะหนี้ (ปกติ/ค้างชำระ)

ท่านสามารถแก้ไขหรือลบรายการเจ้าหนี้ที่เคยเพิ่มไว้ได้จากไอคอนในตารางรายการเจ้าหนี้

หมายเหตุ: รายการหนี้สินในหน้านี้เป็นข้อมูลชุดเดียวกับที่ใช้เลือกในขั้นตอน "ข้อมูลหนี้ที่เกี่ยวข้อง" ตอนยื่นคำร้องใหม่ *(ขั้นตอนที่ 4)*

6. การยื่นคำร้องขอรับความช่วยเหลือ

การยื่นคำร้องแบ่งเป็น 7 ขั้นตอน ท่านสามารถกดปุ่ม "ถัดไป" เพื่อไปขั้นตอนถัดไป และปุ่ม "ย้อนกลับ" เพื่อแก้ไขข้อมูลขั้นตอนก่อนหน้าได้ ระบบจะบันทึกข้อมูลของแต่ละขั้นตอนไว้ให้อัตโนมัติ

1. ขั้นตอนที่ 1: ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง
2. ขั้นตอนที่ 2: เลือกประเภทคำร้อง
3. ขั้นตอนที่ 3: รายละเอียดปัญหา
4. ขั้นตอนที่ 4: ข้อมูลหนี้ที่เกี่ยวข้อง
5. ขั้นตอนที่ 5: เอกสารประกอบคำร้อง
6. ขั้นตอนที่ 6: ช่องทางการติดต่อกลับ
7. ขั้นตอนที่ 7: ตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งคำร้อง

ขั้นตอนที่ 1: ข้อมูลผู้ยื่นคำร้อง

ระบบจะแสดงข้อมูลของท่านจากทะเบียนโดยอัตโนมัติ (ไม่ต้องกรอก) ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ วิทยฐานะ E-mail โรงเรียน เขตพื้นที่ สังกัด วันเดือนปีเกิด อำเภอ และเพศ

ท่านต้องทำเครื่องหมายที่ช่อง "ข้าพเจ้ายืนยันว่าข้อมูลข้างต้นถูกต้อง" จึงจะกดปุ่ม "ถัดไป" ได้

> หมายเหตุ: หากข้อมูลส่วนบุคคลไม่ถูกต้อง กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอแก้ไข ท่านไม่สามารถแก้ไขข้อมูลเหล่านี้ได้เอง

ขั้นตอนที่ 2: เลือกประเภทคำร้อง

เลือกประเภทคำร้อง 1 ประเภท จาก 6 ตัวเลือก:

1. ขอรับคำปรึกษา (ปรึกษาปัญหาหนี้สิน / ปรึกษากฎหมาย / ปรึกษาการเงิน)
2. ขอปรับโครงสร้างหนี้ (เช่น ลดดอกเบี้ย ขยายระยะเวลาผ่อนชำระ)
3. ขอไกล่เกลี่ยหนี้ (ให้ ศนค. ไกล่เกลี่ยระหว่างท่านกับเจ้าหนี้)
4. ขอความช่วยเหลือกรณีถูกฟ้อง
5. ขอความช่วยเหลือกรณีถูกบังคับคดี (มีคำพิพากษาแล้ว อยู่ระหว่างการบังคับคดี)
6. อื่นๆ (ระบุรายละเอียดเพิ่มเติม)

ขั้นตอนที่ 3: รายละเอียดปัญหา

กรอกรายละเอียดปัญหาหนี้สินของท่าน (ไม่เกิน 1,000 ตัวอักษร) โดยควรระบุ:

- สาเหตุของปัญหาหนี้สิน
- ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเองและครอบครัว
- ความช่วยเหลือที่ต้องการจาก ศนค.

จากนั้นเลือก "ระดับความรุนแรงของปัญหาในปัจจุบัน" (จำเป็นต้องเลือก) 1 ใน 3 ระดับ: ไม่รุนแรง / ปานกลาง / รุนแรง

และเลือก "ผลกระทบที่เกิดขึ้น" (จำเป็นต้องเลือกอย่างน้อย 1 รายการ) จาก 6 ตัวเลือก:

- ถูกหักเงินเดือน / รายได้
- ค่าครองชีพไม่เพียงพอ
- มีผลกระทบต่อครอบครัว
- มีปัญหาสุขภาพ
- ถูกฟ้องร้อง / ดำเนินคดี
- อื่น ๆ (โปรดระบุรายละเอียด)

หมายเหตุ: หากไม่เลือก "ผลกระทบที่เกิดขึ้น" อย่างน้อย 1 รายการ ระบบจะไม่ให้ไปขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนที่ 4: ข้อมูลหนี้ที่เกี่ยวข้อง

เลือกรายการหนี้สินที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 รายการ) จากรายการหนี้ที่เคยบันทึกไว้ หรือกดปุ่ม "เพิ่มเจ้าหนี้/หนี้สินด้วยตนเอง" เพื่อเพิ่มรายการใหม่ในหน้านี้ได้ทันที

ในหน้าต่างเพิ่มเจ้าหนี้ด้วยตนเอง ต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง (มีเครื่องหมาย *):

- ชื่อเจ้าหนี้ / สถาบันการเงิน *
- ประเภทหนี้ *
- เลขที่บัญชี / สัญญา *
- ยอดหนี้คงเหลือ (บาท) *
- ค่างวด/ยอดที่ถูกหักต่อเดือน (บาท) *
- สถานะหนี้ *

เมื่อเลือก/เพิ่มรายการหนี้ ระบบจะคำนวณและแสดง "ยอดหนี้ที่เกี่ยวข้องรวม" และมาตรวัด "สถานะความเสี่ยงทางการเงิน" แบบทันที (real-time) ทางด้านขวาของหน้าจอ โดยคำนวณจากสูตร: (เงินเดือน − ยอดหนี้คงเหลือที่เลือก) ÷ เงินเดือน × 100

ขั้นตอนที่ 5: เอกสารประกอบคำร้อง

อัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้อง (รองรับไฟล์ PDF, JPG, PNG, DOCX ขนาดไม่เกิน 10 MB ต่อไฟล์) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม:

(1) เอกสารบังคับ — ต้องแนบทุกกรณี

- บัตรประชาชน
- สลิปเงินเดือน/บำนาญ
- แบบคำขอ
- หนังสือยินยอมให้ใช้ข้อมูลและประสานงาน
- เอกสารหนี้ที่เกี่ยวข้อง (เช่น สัญญากู้หรือใบแจ้งยอด)

⚠ ต้องอัปโหลดให้ครบทุกรายการ มิฉะนั้นระบบจะไม่ให้ไปขั้นตอนถัดไป

(2) เอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี)

- รายงานเครดิตบูโร
- หนังสือรับรองยอดหนี้
- Statement เงินกู้
- แผนการผ่อนชำระ

(3) เอกสารเฉพาะกรณี

- หมายศาล
- คำพิพากษา
- หนังสือบังคับคดี
- หนังสือทวงถาม
- เอกสารการเป็นผู้ค้ำประกัน
- เอกสารทางการแพทย์ (หากขอรับความช่วยเหลือด้วยเหตุด้านสุขภาพ)

หมายเหตุ: เอกสารกลุ่ม *(2)* และ *(3)* หากยังไม่มีในขณะนี้ สามารถอัปโหลดภายหลังได้ที่เมนู "เอกสารของฉัน" หากอัปโหลดไฟล์ผิด สามารถกดปุ่ม "แก้ไข" (ไอคอนดินสอ) ที่เอกสารนั้นเพื่อเปลี่ยนไฟล์ใหม่ได้ทันที

ขั้นตอนที่ 6: ช่องทางการติดต่อกลับ

กรอกข้อมูลช่องทางติดต่อกลับ:

- เบอร์โทรศัพท์มือถือ (ที่ติดต่อได้สะดวก) *
- LINE ID (ถ้ามี)
- ช่องทางที่ต้องการให้ติดต่อเป็นหลัก * (โทรศัพท์ / LINE / E-mail)
- E-mail

เลือก "เวลาที่สะดวกให้ติดต่อ" ได้มากกว่า 1 ช่วงเวลา:

- ช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.)
- ช่วงบ่าย (13.00 - 16.30 น.)
- ช่วงเย็น (16.30 - 20.00 น.)
- ไม่สะดวกโดยเฉพาะเวลาใด (สามารถระบุเวลาที่สะดวกเพิ่มเติมในช่องว่างได้)

และเลือก "ความเร่งด่วนในการติดต่อ" * 1 ใน 4 ระดับ: ด่วนมาก / ภายใน 3 วัน / ภายใน 7 วัน / ไม่เร่งด่วน

ในส่วน "ผู้ติดต่อสำรอง" (ไม่บังคับ) ท่านสามารถระบุบุคคลอื่นที่ติดต่อได้ กรณีไม่สามารถติดต่อท่านได้โดยตรง พร้อมทำเครื่องหมายยินยอมให้เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ติดต่อสำรองได้

ขั้นตอนที่ 7: ตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งคำร้อง

ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดที่กรอกไว้ในแต่ละขั้นตอน หากต้องการแก้ไขส่วนใด กดปุ่ม "แก้ไข" ที่หัวข้อนั้นเพื่อย้อนกลับไปแก้ไขได้ทันที

ก่อนส่งคำร้อง ต้องทำเครื่องหมายยืนยันทั้ง 2 ข้อ:

- ยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดเป็นความจริง
- ยินยอมให้ ศนค. ใช้ข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือตามระบบ

จากนั้นกดปุ่ม "ยืนยันส่งคำร้อง"

ข้อควรระวัง: เมื่อยืนยันส่งคำร้องแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก กรุณาตรวจสอบให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนกดยืนยัน

7. คำร้องของฉัน

แสดงรายการคำร้องขอรับความช่วยเหลือทั้งหมดที่ท่านเคยยื่น ในรูปแบบตาราง ประกอบด้วยคอลัมน์:

- เลขที่คำร้อง
- ประเภทคำร้อง
- มูลหนี้ที่เกี่ยวข้อง
- วันที่ยื่น
- สถานะ

สถานะของคำร้องมีดังนี้:

สถานะ	ความหมาย
รอรับคำร้อง	เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับเรื่อง
กำลังดำเนินการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วและกำลังดำเนินการช่วยเหลือ
รอข้อมูลเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ขอให้ท่านส่งข้อมูล/เอกสารเพิ่มเติม
เสร็จสิ้น	ดำเนินการช่วยเหลือเสร็จสิ้นแล้ว
ไม่ผ่านการพิจารณา	คำร้องไม่ผ่านการพิจารณา (จะแสดงเหตุผลประกอบ)

กดปุ่ม "ติดตามสถานะ" ที่รายการใดก็ได้ เพื่อดูรายละเอียดความคืบหน้าของคำร้องนั้น

8. ติดตามสถานะคำร้อง

เลือกคำร้องที่ต้องการติดตามจากรายการด้านซ้าย ระบบจะแสดงเส้นเวลา (Timeline) ความคืบหน้า ดังนี้

เส้นเวลาหลัก

1. ยื่นคำร้อง
2. รับเรื่อง/ดำเนินการ
3. เสร็จสิ้น (หรือ ไม่ผ่านการพิจารณา พร้อมเหตุผลประกอบ)

หากคำร้องของท่านเข้าเกณฑ์ความเสี่ยงสูงและถูกส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูฯ (ศนค.) ส่วนกลาง จะมีเส้นเวลาเพิ่มเติมแสดงขั้นตอนการดำเนินการของส่วนกลางด้วย:

1. ส่งต่อไปยัง ศนค.
2. ศนค. รับเรื่องแล้ว
3. กำลังช่วยเหลือ
4. ยุติแล้ว (สำเร็จ / ไม่สำเร็จ / สิ้นสุดเรื่อง)

หมายเหตุ: หากเจ้าหน้าที่ขอข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม จะมีข้อความแจ้งเตือนพร้อมรายละเอียดที่ต้องดำเนินการ และปุ่มลัดสำหรับ ไปอัปโหลดเอกสารเพิ่มเติมได้ทันที

9. เอกสารที่ต้องส่ง

หน้านี้เป็นรายการตรวจสอบเอกสารมาตรฐาน 5 รายการที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการยื่นคำร้อง เปรียบเทียบกับเอกสารที่ท่านเคยอัปโหลดไว้แล้วในระบบ พร้อมแถบแสดงความคืบหน้า "ครบแล้ว [จำนวน] จาก [ทั้งหมด] รายการ"

เอกสารมาตรฐาน 5 รายการ:

1. สำเนาบัตรประชาชน — สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
2. หนังสือรับรองเงินเดือน — จากต้นสังกัด (ไม่เกิน 1 เดือน)
3. สลิปเงินเดือน — สลิปเงินเดือนล่าสุด
4. สำเนาทะเบียนบ้าน — พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
5. เอกสารทางการเงินอื่นๆ — ตารางหนี้/Statement หรือเอกสารแสดงภาระหนี้สินที่เกี่ยวข้อง

แต่ละรายการจะมีสถานะและปุ่มดำเนินการ ได้แก่ "อัปโหลด" (ยังไม่ได้ส่ง), "แก้ไข"/"ลบ" (อัปโหลดแล้วแต่เจ้าหน้าที่ยังไม่ยืนยัน) หรือสถานะ "ครบถ้วน" (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องแล้ว จะไม่สามารถแก้ไข/ลบได้อีก)

10. การแจ้งเตือน (กระดิ่ง)

ไอคอนกระดิ่งที่มุมบนขวาของทุกหน้า จะเปลี่ยนเป็นสีแดงและกระพริบเตือน พร้อมแสดงตัวเลขจำนวนการแจ้งเตือนใหม่ เมื่อมีความคืบหน้าใหม่เกี่ยวกับคำร้องของท่าน เช่น เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้ว หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม

กดที่ไอคอนกระดิ่งเพื่อไปยังหน้า "ติดตามสถานะคำร้อง" ทันที และระบบจะถือว่าท่านรับทราบการแจ้งเตือนแล้ว กระดิ่งจะหยุดกระพริบ

นอกจากนี้ เมื่อคำร้องของท่านเพิ่งได้รับการรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ ระบบจะแสดงข้อความต้อนรับ "ยินดีด้วย รับเรื่องของคุณแล้ว!" ขึ้นกลางจอครั้งเดียวเมื่อท่านเข้าสู่ระบบครั้งถัดไป แล้วจะเลือนหายไปเองอัตโนมัติ

11. คำถามที่พบบ่อย และช่องทางติดต่อ

ถาม: ลืมรหัสผ่านเข้าสู่ระบบ ทำอย่างไร?

ตอบ: ขณะนี้ระบบยังไม่รองรับการรีเซ็ตรหัสผ่านด้วยตนเอง กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือเพื่อขอความช่วยเหลือ

ถาม: ข้อมูลส่วนตัว/ข้อมูลการทำงานไม่ถูกต้อง แก้ไขเองได้ไหม?

ตอบ: ไม่ได้ ข้อมูลเหล่านี้ดึงมาจากฐานข้อมูลบุคลากรกลางโดยตรง หากไม่ถูกต้องกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ต้นสังกัดหรือเจ้าหน้าที่ ศนค.

ถาม: ยื่นคำร้องไปแล้ว แก้ไขข้อมูลได้อีกหรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ เมื่อกดยืนยันส่งคำร้องแล้วจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในคำร้องนั้นได้อีก กรุณาตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อนกดยืนยันในขั้นตอนที่ 7

ถาม: เอกสารบังคับอัปโหลดผิดไฟล์ แก้ไขได้ไหม?

ตอบ: ได้ กดปุ่ม "แก้ไข" (ไอคอนดินสอ) ที่เอกสารนั้นในขั้นตอนที่ 5 หรือในเมนู "เอกสารที่ต้องส่ง" เพื่ออัปโหลดไฟล์ใหม่แทนที่ไฟล์เดิมได้ทันที

ช่องทางติดต่อศูนย์ช่วยเหลือ

- โทรศัพท์: 02-288-XXXX (จันทร์ - ศุกร์ 08:30 - 16:30 น.)

— จบคู่มือการใช้งาน —